

Wir wollen die weitere Ausbreitung des Corona-Virus eindämmen!

Deshalb hat das Landesverwaltungsamt sein Dienstleistungsangebot stark eingeschränkt:

Alle Publikumsbereiche sind geschlossen!

Die Anwesenheit und Erreichbarkeit des Personals ist herabgesetzt!

Beachten Sie bitte die Hinweise auf den Seiten der einzelnen Aufgabenbereiche.

Für die getroffenen Maßnahmen bitten wir um Ihr Verständnis.

Aktuelle Informationen des Landes Berlin rund um das CORONA-Virus finden Sie unter [berlin.de/CORONA](https://www.berlin.de/CORONA)

Bleiben Sie daheim und gesund. Vielen Dank!

 [▶ Beihilfe](#) [▶ Aktuelles](#)

Weitere Informationen der Beihilfestelle zur Auswirkung des Coronavirus auf die Beihilfebearbeitung

21.04.2020

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

wir haben großes Verständnis für die Belastungen, die Ihnen durch die verzögerte Bearbeitung der Beihilfeanträge aufgrund der Eindämmungsmaßnahmen zur Verbreitung des Covid-19 Virus entstehen.

Die Ausbreitung des Coronavirus hat leider auch erhebliche Auswirkungen auf die Bearbeitungszeiten der Beihilfestelle. Grundsätzliche Informationen hat die Beihilfestelle bereits am 31.03.2020 hier zu diesem Thema veröffentlicht.

Am gestrigen Tag hat die [Senatsverwaltung für Finanzen einen weiteren Informationstext für die Beihilfeberechtigten des Landes](#) veröffentlicht.

Ergänzend hierzu möchten wir unseren Kundinnen und Kunden weitere Informationen zur aktuellen Bearbeitungssituation geben:

Mit den avisierten Lockerungen im gesamten Land ist das Personal der Beihilfestelle am 20.4.2020 wieder deutlich aufgestockt worden.

Auch das Landesverwaltungsamt ist an dieser Stelle jedoch zwingend zur Einhaltung der seitens des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales am 16.04.2020 verbindlich festgelegten **SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandards** verpflichtet. Trotz der deutlichen Personalaufstockung ist daher ein Vollbetrieb noch nicht in allen Bereichen der Beihilfestelle unmittelbar möglich.

Dies betrifft insb. den Telefonservice, der in einem beihilfeinternen Callcenter durchgeführt wird, in dem die notwendigen SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandards nicht eingehalten werden können.

Insbesondere vor diesem Hintergrund bleiben sowohl der Telefonservice als auch die beiden weiteren Publikumsbereiche „ServicePunkt“ und Geschäftsstelle der Beihilfestelle bis zunächst 29.05.2020 weiterhin geschlossen.

Unabhängig davon ist es aktuell unser vordringlichstes Ziel, alle verfügbaren und sukzessive zurückkehrenden

personellen Kapazitäten massiv auf die Beihilfefestsetzung zu konzentrieren, um so den erhöhten Bearbeitungszeiten wirkungsvoll entgegenzutreten.

Die **Beihilfe im Pflegefall**, die in den letzten Wochen weitestgehend in nur einer leicht erhöhten Bearbeitungszeit gehalten werden konnte, profitiert ebenfalls deutlich von der jetzt vorgenommen Personalaufstockung, so dass für diesen wichtigen Teilbereich der Beihilfe – absehbar – die Bearbeitung wieder in den Normalbereich von max. 10 Arbeitstagen zurückkehren wird.

An dieser Stelle möchten wir darauf hinweisen, dass die Beihilfestelle trotz des Fokus auf die Antragsbearbeitung alle weiteren Beihilfethemen kontinuierlich bedient. So wurde auch in den letzten Wochen eine Vielzahl – insb. digital eingehender – Therapieanfragen und Fragen zur grundsätzlichen Beihilfefähigkeit von z.B. Medikamenten und Behandlungen zeitnah bearbeitet. Eine Reihe von akuten Klärungen mit Kundinnen und Kunden in oder unmittelbar vor einer RehaMaßnahme konnten darüber hinaus vorgenommen werden. Beihilfeberechtigten in psychotherapeutischen Behandlungen wurde kurzfristig wichtige Auskünfte z.B. zur Beihilfefähigkeit von telemedizinischen Behandlungen erteilt.

Die Beihilfestelle verfügt hierfür über **organisatorische Fax-/Mailpostfächer**, die den einzelnen Gruppen zugeordnet sind. Diese Postfächer werden weiterhin zeitnah von den Leitungskräften der Beihilfestelle gesichtet, Vorgänge beantwortet oder eine weitere Bearbeitung in der Sachbearbeitung eingesteuert. Dabei werden auch wichtige Fragen zu Kostenübernahmen, Therapien, Pflegefällen, RehaMaßnahmen und Psychotherapien beantwortet. Der tägliche Eingang in diesen Postfächern umfasst regelmäßig signifikante **dreistellige** Größenordnungen. Die Beihilfestelle reagiert dabei – einzelfallbezogen – flexibel auf das jeweilige Anliegen.

Auch wenn wir großes Verständnis für die durch eine lange Bearbeitungszeit entstehende Unsicherheit haben, ob z.B. ein Antrag eingegangen ist, so wären wir Ihnen dennoch sehr dankbar, wenn Sie von Anfragen zum Bearbeitungsstand eines Antrages Abstand nehmen könnten, um so die vg. Kommunikationskanäle beihilferechtlichen Detailfragen vorzubehalten. Sie unterstützen uns damit sehr. Vielen Dank!!

Die Beihilfestelle hat – wie schon am 31.03.2020 ausgeführt – mit dem Beginn der Krise mit ihrem Partner für die Digitalisierung der Anträge und der in diesem Jahr kommenden Berliner-Beihilfe-App jenseits der aktuellen Projektphase das Hochfahren der Antragsdigitalisierung von vorher 20% auf kurzfristig 100%-Volllast abgestimmt, um insb. eine bessere Auskunftsfähigkeit und Steuerungsmöglichkeit während der aktuell erhöhten Bearbeitungszeit zu ermöglichen. Die sich durch die digitale Beihilfe ergebenden Synergien bei der Antragsbearbeitung sollen dazu führen, für alle Kundinnen und Kunden – aber auch für die Mitarbeitenden der Beihilfestelle – die aktuelle Belastungssituation so schnell wie möglich zu bewältigen.

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden, im ureigenen Interesse hätten wir uns sehr gewünscht, dass die aktuelle Corona-Krise keinerlei Einfluss auf unseren Dienstbetrieb hat, jedoch ist auch die Beihilfestelle von dieser weltweiten Pandemie leider nicht ausgenommen.

Wir möchten Ihnen aber versichern, dass alle Mitarbeitenden der Beihilfestelle aktuell ihr allerbestes leisten und genau wie unsere Kundinnen und Kunden so schnell wie möglich zu akzeptablen Bearbeitungszeiten zurückkehren wollen!

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Ihre Beihilfestelle

Landesverwaltungsamt Berlin


 **Fehrbelliner Platz 1**
10707 Berlin


Tel.: (030) 90139 6000

Fahrverbindungen

[VBB-Fahrinfo](#)

Fehrbelliner Platz

 U3, U7

 101, 104, 115

Zugang



[Erläuterung der Symbole](#)

Bedingt rollstuhlgerechter Zugang über die Tordurchfahrt Württembergische Straße

Postanschrift

Landesverwaltungsamt Berlin
10702 Berlin

weitere Kontaktdaten

Chatbot zu Corona



Ab sofort beantwortet der Berliner Chatbot Bobbi die Fragen der Bürger:innen zu SARS-CoV-2 und COVID-19

- [Zum Chatbot](#)